

# **Final Project 2**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل على الأداء المالي: دراسة  
تطبيقية على شركة إمكان للتمويل وفق رؤية ٢٠٣٠

أسم الطالب

هاني فرحان مطيران ساري

الرقم الجامعي / ٢٢٢٠٠١٥٥٢

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥

## المحتويات

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| المقدمة:                           | ٤  |
| مشكلة الدراسة                      | ٥  |
| 1.1.1 الفجوات على المستوى النظري   | ٥  |
| 1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي | ٥  |
| أهمية الدراسة:                     | ٦  |
| أسئلة الدراسة                      | ٧  |
| أهداف الدراسة                      | ٨  |
| فرضيات الدراسة                     | ٩  |
| نموذج الدراسة                      | ٩  |
| منهجية الدراسة                     | ١١ |
| الدراسة الميدانية                  | ١٢ |
| مخطط المشروع المقترح               | ١٣ |

## المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسية التي تعيد تشكيل البيئة الاقتصادية والمالية، وتُعد المملكة العربية السعودية من الدول التي أولت اهتمامًا بالغًا بهذا التحول ضمن رؤيتها الطموحة ٢٠٣٠، حيث سعت إلى بناء بنية تحتية رقمية تدعم مختلف القطاعات، لا سيما القطاع المالي، الذي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وقد أظهرت التجربة العالمية أن الرقمنة أصبحت أداة فعالة لتعزيز الكفاءة، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المالية، خصوصًا في الأنشطة ذات الطبيعة التكرارية مثل عمليات التحصيل. (شحادة، ٢٠٢٢)

يُعد التحول الرقمي في عمليات التحصيل إحدى التطبيقات الأكثر أهمية في إطار الرقمنة المالية، حيث تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين سرعة التحصيل، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز الشفافية، والحد من الأخطاء البشرية، كما تتيح هذه الأنظمة إمكانية تتبع الفواتير والمدفوعات بدقة عالية، بما يدعم اتخاذ قرارات مالية مستنيرة لدى المؤسسات. وتكتسب هذه الأهمية أبعادًا إضافية في شركات التمويل التي تعتمد على استرداد القروض أو الدفعات كأحد مصادرها الأساسية لتوليد الإيرادات. (القطان وآخرون، ٢٠٢٣)

تنامت الحاجة لدى المؤسسات المالية إلى تحسين كفاءتها التشغيلية من خلال تبني أدوات التحول الرقمي، وخاصة في ظل المنافسة المتزايدة ومتطلبات العملاء المتطورة، وتظهر تجارب بعض الشركات الرائدة أن التحول الرقمي لا يقتصر على الأتمتة التقنية فقط، بل يتطلب إعادة تصميم شاملة للعمليات المالية والهيكل الإداري بما يعزز الأداء المؤسسي. وضمن هذا الإطار، برز دور القيادة الاستراتيجية في توجيه التحول الرقمي نحو تحقيق نتائج ملموسة في الأداء المالي. (زابي وبعيطيش، ٢٠٢١)

ويتأثر الأداء المالي باعتباره انعكاسًا لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاقتصادية، بشكل مباشر بمستوى التحصيل المالي وجودته. فكلما زادت كفاءة نظم التحصيل، تحسنت السيولة النقدية وتراجعت الديون المشكوك في تحصيلها، وهو ما ينعكس إيجابًا على مؤشرات الأداء كالعائد على الأصول وصافي الربح. (Chen & Zhang, 2024)

وفي المملكة العربية السعودية، تُعد شركة "إمكان للتمويل" من بين الشركات التي تبنت نماذج متقدمة للتحويل الرقمي في خدمات التمويل والتحويل، بما يتماشى مع أهداف رؤية ٢٠٣٠ في تعزيز الشمول المالي والتحول إلى اقتصاد رقمي متكامل، ويُتيح هذا التوجه فرصة لدراسة الأثر الفعلي لهذه التحولات الرقمية على الأداء المالي، من خلال تحليل العلاقة بين نظم التحصيل الرقمي ومؤشرات الأداء المالي في الشركة. (حافظ، ٢٠٢١)

انطلاقاً مما سبق، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل على الأداء المالي لشركة إمكان للتمويل، وذلك في ضوء مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

## مشكلة الدراسة

في ظل التطورات المتسارعة في مجال التحول الرقمي، برزت الحاجة إلى تطوير آليات التحصيل المالي في المؤسسات المالية لتواكب متطلبات الكفاءة والسرعة وتقليل التكاليف التشغيلية. وتُعد شركات التمويل، مثل شركة "إمكان"، من الجهات التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة عمليات التحصيل في تحسين أدائها المالي. ورغم الجهود المبذولة في إدماج تقنيات التحول الرقمي ضمن منظومة التحصيل، إلا أن الأثر الفعلي لهذه التحولات على مؤشرات الأداء المالي لا يزال يفتقر إلى الدراسة الدقيقة، خاصة في السياق السعودي الذي يشهد تحولاً نوعياً في القطاع المالي تحت مظلة رؤية ٢٠٣٠.

### 1.1.1 الفجوات على المستوى النظري

أظهرت مراجعة الأدبيات أن العديد من الدراسات تناولت موضوع التحول الرقمي بشكل عام، أو في سياقات أخرى مثل الابتكار أو الحوكمة أو التسويق الرقمي، دون التركيز الكافي على العلاقة السببية بين التحول الرقمي في عمليات التحصيل المالي والأداء المالي للمؤسسات التمويلية، كما أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في إطار نظري متكامل يربط بين أبعاد التحصيل الرقمي (مثل الأتمتة، التتبع الرقمي، الربط مع الأنظمة البنكية) ومؤشرات الأداء المالي (مثل الربحية، السيولة، ومعدل دوران النقدية)، مما يشير إلى وجود فجوة نظرية بحاجة إلى المزيد من التوضيح والتأصيل.

### 1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

لا تزال التطبيقات الرقمية في مجال التحصيل ضمن الشركات التمويلية تواجه تحديات متعددة، مثل ضعف تكامل الأنظمة، وقصور في تدريب الموظفين، ومقاومة التغيير في بعض الإدارات، بالإضافة إلى ذلك، فإن الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر هذه التحولات الرقمية على الأداء المالي الفعلي - من خلال بيانات كمية وتحليل مؤشرات مالية - تظل محدودة، خاصة في المملكة العربية السعودية، كما أن شركة "إمكان للتمويل"، رغم اعتمادها على نماذج رقمية متقدمة، لم تحظَ بدراسة بحثية ميدانية تفصيلية تقيس بدقة أثر التحصيل الرقمي على نتائجها المالية، مما يعزز الحاجة لإجراء دراسة تطبيقية في هذا السياق.

### السؤال الرئيسي للدراسة

ما أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

## أهمية الدراسة :

### أولاً: الأهمية العلمية

- تسد فجوة نظرية في الدراسات العربية من خلال الربط بين التحول الرقمي في عمليات التحصيل ومؤشرات الأداء المالي.
- تقدم إطاراً علمياً يمكن استخدامه كأساس لدراسات لاحقة في مجالات المالية الرقمية والتحول المؤسسي.
- تساهم في إثراء الأدبيات المتخصصة حول أثر التكنولوجيا المالية (FinTech) على الكفاءة المالية.
- توضح العلاقة بين التحصيل الرقمي وأبعاد الأداء المالي مثل الربحية، والسيولة، وكفاءة التشغيل.
- تعزز فهم الباحثين لأثر التقنيات الحديثة على الوظائف المالية الدقيقة في مؤسسات التمويل.

### ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

- تساعد شركة "إمكان للتمويل" على تقييم أثر تطبيقاتها الرقمية في التحصيل على أدائها المالي بشكل دقيق.
- توفر مؤشرات قابلة للقياس يمكن استخدامها في تحسين استراتيجيات التحصيل وتقليل التكاليف التشغيلية.
- تدعم صناع القرار في الشركات التمويلية في اتخاذ قرارات استثمارية وتقنية قائمة على بيانات دقيقة.
- تواكب أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التحول الرقمي والشفافية والكفاءة التشغيلية في القطاع المالي.
- تُمكن المؤسسات الأخرى من الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها لتطبيق نماذج مشابهة.

## أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل بأبعاده (أتمتة الإجراءات، استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد) على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- ما مدى تطبيق أدوات التحول الرقمي في عمليات التحصيل بشركة إمكان للتمويل؟
- ما أثر أتمتة إجراءات التحصيل على كفاءة الأداء المالي في الشركة؟
- كيف تؤثر نظم إدارة التحصيل الذكية على تحسين الإيرادات وتقليل معدلات التعثر المالي؟
- إلى أي مدى يسهم الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة في تسريع عملية التحصيل وتعزيز السيولة المالية؟

- ما دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء ومدى انعكاس ذلك على الأداء المالي؟

- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في التحصيل، وما سبل تعزيز فاعليته لتحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠؟

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل بأبعاده (أتمتة الإجراءات، استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد) على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل، وذلك في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

### الأهداف الفرعية للدراسة:

- التعرف على مدى تطبيق أدوات التحول الرقمي في عمليات التحصيل داخل شركة إمكان للتمويل.
- قياس أثر أتمتة إجراءات التحصيل على كفاءة الأداء المالي للشركة.
- تحليل أثر نظم إدارة التحصيل الذكية في تحسين الإيرادات وتقليل التعثّر.
- دراسة دور الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة في تسريع عمليات التحصيل وتعزيز السيولة المالية.
- تقييم أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء ومدى تأثيره على الأداء المالي.
- تقديم توصيات لتحسين التحول الرقمي في التحصيل بما يسهم في تحقيق الاستدامة المالية في ظل رؤية ٢٠٣٠.

## فرضيات الدراسة

**الفرضية الرئيسية: H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في عمليات التحصيل بأبعاده (أتمتة الإجراءات، استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد) على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل .

وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :

**H0-1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة إجراءات التحصيل على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

**H0-2:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم إدارة التحصيل الذكية على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

**H0-3:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

**H0-4:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

## نموذج الدراسة

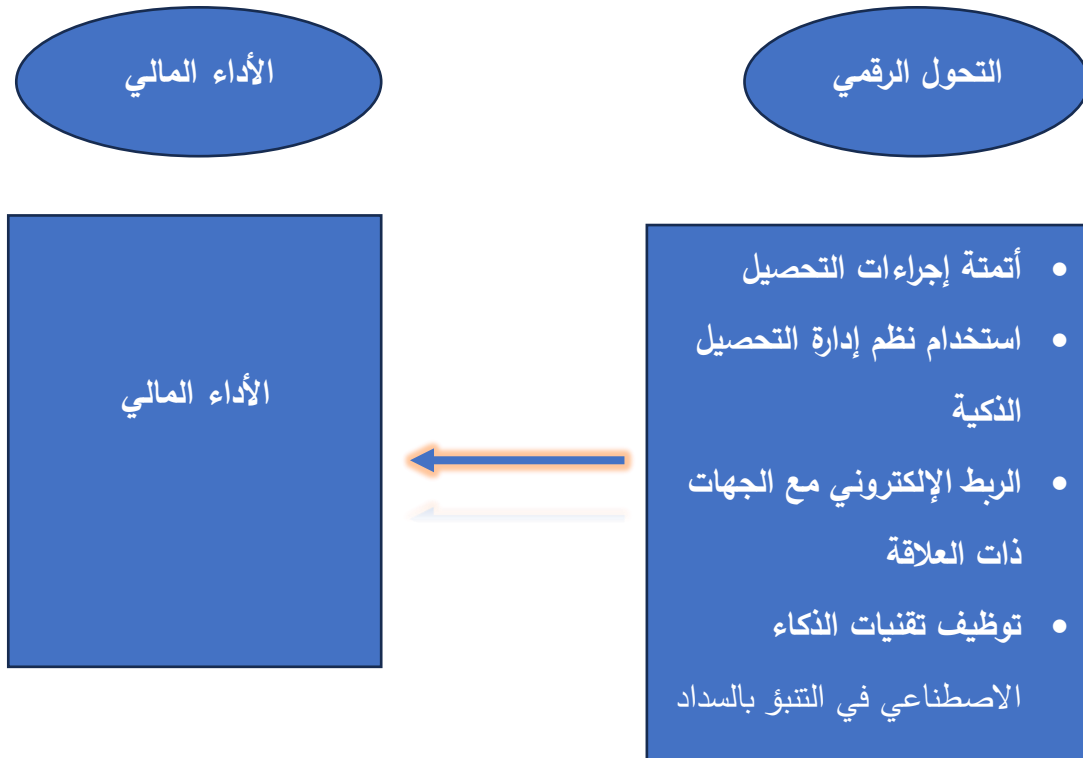
يعتمد نموذج الدراسة الحالي على بناء علاقة سببية بين التحويل الرقمي في عمليات التحصيل كمتغير مستقل، والأداء المالي كمتغير تابع، وقد تم تحديد أبعاد المتغير المستقل استنادًا إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، كما تم تحديد المؤشرات الدالة على الأداء المالي وفقًا للمعايير المتعارف عليها في بيئة الأعمال والقطاع المالي.

ويتكون النموذج كما يلي:

المتغير المستقل: التحول الرقمي في عمليات التحصيل، ويُقاس من خلال الأبعاد التالية:

- أتمتة إجراءات التحصيل
- استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية
- الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة
- توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد

المتغير التابع: الأداء المالي



## منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك نظرًا لملاءمته لطبيعة أهداف الدراسة، حيث سيتم من خلاله وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها، والمتمثلة في "التحول الرقمي في عمليات التحصيل" وتأثيره على "الأداء المالي" داخل شركة إمكان للتمويل، مع تفسير العلاقات بين المتغيرات بناءً على البيانات التي سيتم جمعها.

وسوف تكون هذه الدراسة تطبيقية من حيث النوع، حيث سيتم إجراء تطبيق ميداني مباشر على الواقع العملي لشركة إمكان للتمويل، ما يتيح للباحث التوصل إلى نتائج دقيقة وتوصيات قابلة للتنفيذ.

سيتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وذلك بعد تصميمها بشكل علمي يتضمن محورين أساسيين: الأول لقياس أبعاد التحول الرقمي في عمليات التحصيل (أتمتة الإجراءات، نظم التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي)، والثاني لقياس مستوى الأداء المالي، وسيتم عرض فقرات الاستبانة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة في المجال للتأكد من صدقها الظاهري، كما ستستخدم اختبارات الصدق والثبات الإحصائي لضمان موثوقيتها قبل التطبيق النهائي.

سوف يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات المعنية بالتحصيل والمالية والعمليات داخل شركة إمكان للتمويل، بينما سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل هذه الإدارات بشكل منصف، بهدف ضمان شمولية النتائج، وسيحدد حجم العينة باستخدام معادلة كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan) بما يتناسب مع حجم المجتمع الأصلي.

وبعد جمع البيانات، سيتم إدخالها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث سيتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية مثل المتوسط

## الدراسة الميدانية

تُعد شركة إيمان للتمويل إحدى الشركات المالية البارزة في المملكة العربية السعودية، حيث تأسست عام ٢٠١٩ كمبادرة تابعة لمصرف الراجحي، بهدف تقديم حلول تمويلية عصرية للأفراد تتسم بالمرونة، والسرعة، والاعتماد على التقنية. يقع المقر الرئيسي للشركة في مدينة الرياض، وتعمل تحت إشراف ورقابة البنك المركزي السعودي (ساما)، ما يضمن التزامها بأعلى معايير الحوكمة والانضباط المالي.

تتميز شركة إيمان بهيكل تنظيمي مرن يتكون من عدة إدارات متخصصة تشمل: إدارة التمويل، إدارة التحصيل، إدارة المخاطر، تقنية المعلومات، إدارة الشؤون المالية، والموارد البشرية. وقد تبنت الشركة منذ انطلاقتها استراتيجية رقمية متكاملة، تركز على التحول الرقمي الكامل للعمليات، بدءًا من تقديم طلبات التمويل عبر التطبيقات الذكية، وصولاً إلى عمليات التحصيل والسداد باستخدام بوابات دفع إلكترونية ومنصات تقنية متقدمة.

- تمتلك إيمان بنية تحتية تقنية متطورة تدعم التحصيل الرقمي من خلال:
- أنظمة أتمتة مدمجة مع قواعد البيانات المالية.
- الربط الإلكتروني مع الجهات الرقابية (مثل سمة وسداد).
- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالتعثر وتحليل سلوك العملاء.
- لوحات متابعة رقمية Dashboards تُظهر الأداء لحظيًا.

تُدار الشركة بثقافة مؤسسية حديثة تُعلي من شأن الابتكار، وتدعم العمل القائم على البيانات وتحقيق الكفاءة التشغيلية. كما تضم الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال التقنية المالية (FinTech)، ما يجعلها

بيئة ديناميكية غنية تسمح بتطبيق الدراسات الميدانية ذات الطابع الرقمي والمالي بشكل موثوق وعالي الدقة.

ونظرًا لتكامل أنظمتها الرقمية، وسعة نطاق عملياتها، وسرعة تطورها في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، تم اختيار شركة إيمان كموقع مثالي لتطبيق هذه الدراسة، كونها تمثل نموذجًا واقعيًا للمنشآت المالية التي تبنت التحول الرقمي في عمليات التحصيل وتسعى إلى تعزيز الأداء المالي بطرق تقنية متقدمة.

## مخطط المشروع المقترح

سوف تنقسم الرسالة إلى خمسة فصول رئيسية، يُراعى فيها التدرج المنطقي والتكامل العلمي بين الأجزاء، على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يتضمن هذا الفصل العناصر التمهيديّة للبحث، وهي:

مقدمة الدراسة

مشكلة الدراسة

تساؤلات الدراسة

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

هيكل الدراسة (مخطط الفصول)

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يشمل هذا الفصل محورين رئيسيين:

المبحث الأول: التحول الرقمي في عمليات التحصيل

ويتناول المفهوم، الأبعاد، النماذج، وأهم التطبيقات الحديثة.

المبحث الثاني: الأداء المالي

ويشمل المفهوم، المؤشرات، طرق القياس، والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

ويعرض أبرز الدراسات المرتبطة بمتغيرات البحث، وتحليل أوجه التشابه والاختلاف، والاستفادة منها في

بناء الفرضيات والنموذج المفاهيمي.

## الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات

يتناول هذا الفصل التصميم المنهجي للدراسة، ويتضمن:

نوع المنهج

مجتمع وعينة الدراسة

أداة الدراسة (الاستبانة)

الأساليب الإحصائية المستخدمة

صدق وثبات الأداة

الإجراءات الميدانية لتطبيق الدراسة

#### **الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج**

يتم في هذا الفصل عرض النتائج الإحصائية المستخلصة من تحليل البيانات، ومناقشتها في ضوء

الفرضيات وتساؤلات الدراسة، ويتضمن:

التحليل الوصفي لخصائص العينة

تحليل فقرات الاستبانة

اختبار الفرضيات

#### **الفصل الخامس: النتائج والتوصيات**

يعرض هذا الفصل أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج عملية ونظرية، ويتضمن:

تلخيص لأهم النتائج

توصيات موجهة للجهة محل الدراسة والجهات ذات العلاقة

المقترحات المستقبلية للباحثين

## الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### ١.١. المقدمة:

في ظل التحولات التقنية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت المؤسسات التمويلية مطالبة بتبني مفاهيم وتقنيات التحول الرقمي في مختلف أنشطتها التشغيلية، وعلى رأسها عمليات التحصيل، بهدف تحقيق الكفاءة المالية وتعزيز الاستدامة. ويُعد التحول الرقمي في عمليات التحصيل خيارًا استراتيجيًا تتخذه المؤسسات استجابة لمتطلبات بيئة الأعمال الرقمية، ووسيلة فعالة لتحسين مؤشرات الأداء المالي من خلال تعزيز جودة العمليات، وتسريع التدفقات النقدية، وتقليل المخاطر المالية.

وتتبع أهمية هذا الإطار النظري من الحاجة إلى استكشاف الأبعاد المفاهيمية والتحليلية لمتغيري الدراسة، حيث يتناول المبحث الأول التحول الرقمي في عمليات التحصيل بأبعاده الأربعة (أتمتة الإجراءات، استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد)، ويعالج المبحث الثاني الأداء المالي كمفهوم وقياس ومؤشرات، في حين يتناول المبحث الثالث العلاقة التفاعلية بين المتغيرين، مدعومة بالرؤى النظرية والدراسات السابقة.

ويمثل هذا الإطار الأساس النظري الذي تستند عليه الدراسة التطبيقية لقياس أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل، في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تدفع نحو تعزيز التحول الرقمي ورفع كفاءة القطاع المالي بما يسهم في تحقيق الاستدامة والنمو الاقتصادي.

## ١.٢. المتغير المستقل

شهدت المؤسسات التمويلية في الآونة الأخيرة تحولاً جذرياً في آلياتها التشغيلية نتيجة الطفرة الرقمية المتسارعة التي فرضت على القطاعات كافة إعادة النظر في أنماط العمل التقليدية، لا سيما في مجالات إدارة التحصيل. ويُعد التحول الرقمي في هذا السياق أكثر من مجرد استخدام للتكنولوجيا الحديثة، بل هو تغيير منهجي شامل يمس البنية المؤسسية والعمليات والإجراءات، ويُساهم في إحداث نقلة نوعية في الكفاءة التشغيلية والشفافية المالية.

وتزداد أهمية التحول الرقمي في عمليات التحصيل بشكل خاص في ضوء التحديات المتصاعدة التي تواجه شركات التمويل، مثل ارتفاع معدلات التعثر، وتباطؤ تدفق السيولة، والاعتماد المفرط على الإجراءات اليدوية البيروقراطية. ومع تبني المملكة العربية السعودية لرؤية ٢٠٣٠، أصبح التحول الرقمي أحد المرتكزات الأساسية لتطوير القطاع المالي، وتحقيق أهداف الشمول المالي، وزيادة كفاءة الأداء المالي للمؤسسات التمويلية.

وانطلاقاً من هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي بأبعاده المختلفة وفعالية عمليات التحصيل، من خلال دراسة حالة تطبيقية على شركة "إمكان للتمويل"، بهدف تقديم تصور علمي يمكن أن يُساهم في تحسين الأداء المالي من خلال توظيف الرقمنة في التحصيل.

### مفهوم التحول الرقمي في عمليات التحصيل

تعددت تعريفات التحول الرقمي في الأدبيات المعاصرة، وتفاوتت باختلاف الزاوية التي ينطلق منها كل باحث، إلا أن معظمها اتفقت على كونه عملية استراتيجية تهدف إلى استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تحول جذري في أنشطة المؤسسة، بما في ذلك إدارة الموارد، التفاعل مع العملاء، وطرق تنفيذ المهام الجوهرية كعمليات التحصيل.

يشير شحادة (2022) إلى أن التحول الرقمي هو "عملية مستمرة لإعادة ابتكار نموذج الأعمال باستخدام التقنيات الرقمية من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القيمة المقدمة للعميل". ويمثل هذا التعريف مدخلاً شاملاً يربط التحول الرقمي بالابتكار والنمو المؤسسي.

ويذهب Chen & Zhang (2024) إلى تعريف التحول الرقمي بأنه "عملية إدماج واسعة للتقنيات الرقمية ضمن النظام الداخلي للمؤسسة من أجل تحقيق مرونة أكبر، وتحسين جودة القرارات، ورفع الأداء المالي". ويؤكد هذا الطرح على البعد التحويلي العميق للتحول الرقمي وتأثيره على مختلف مؤشرات الأداء.

أما في السياق المالي، فيعرف Liu et al. (2023) التحول الرقمي بأنه "جهد مؤسسي منظم يستهدف استخدام البيانات الضخمة، وأدوات الذكاء الاصطناعي، والتكامل الرقمي في إدارة العمليات المالية، مثل التحصيل، من أجل تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة وتحسين التوقعات المتعلقة بالتدفق النقدي".

ويرى شحادة (2022) أن التحول الرقمي لا يُعدّ مجرد عملية تقنية بحتة، بل هو ثقافة مؤسسية جديدة تفرض على الإدارات التحول نحو نماذج ذكية في إدارة المخاطر، والتحصيل، وخدمة العملاء، عبر أدوات تقنية تعزز من الكفاءة وتدعم اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

وبالاستناد إلى ما تقدم، يرى الباحث أن التحول الرقمي في عمليات التحصيل هو:

"عملية تكاملية استراتيجية تهدف إلى إعادة بناء منظومة التحصيل المالي داخل شركات التمويل، من خلال توظيف أدوات رقمية متقدمة تشمل الأتمتة، والذكاء الاصطناعي، والتكامل الشبكي، بهدف تقليل نسب التعثر، وزيادة سرعة التحصيل، وتحسين التنبؤات المالية، بما يحقق رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز الأداء المالي، انسجاماً مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠".

### أهمية التحول الرقمي في عمليات التحصيل

تتزايد أهمية التحول الرقمي في عمليات التحصيل باعتباره أحد أهم المداخل الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات التمويلية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الأداء المالي في بيئة تتسم بالتغير المتسارع والتحديات المالية المتنامية. وفي ظل التوسع الكبير في الخدمات التمويلية، وارتفاع أعداد العملاء، وتنامي نسب التعثر، لم يعد بالإمكان الاعتماد على الأساليب التقليدية في إدارة عمليات التحصيل التي تتسم بالبطء وضعف القدرة على التنبؤ والاستجابة. لذلك، فإن تبني نماذج التحصيل الرقمية أصبح

ضرورة حتمية لمواجهة متطلبات المرحلة، وتحقيق مستويات أعلى من الدقة، والشفافية، والسرعة، والموثوقية.

ويُعد التحول الرقمي عنصرًا حاسمًا في دعم القدرات المؤسسية للتعامل مع البيانات الكبيرة، وتوظيف أدوات التحليل التنبؤي، وتوفير قنوات تواصل ذكية ومرنة مع العملاء، بما يساهم في تقليل نسب التأخر في السداد وتحسين إدارة التدفقات النقدية. كما أن أهمية هذا التحول لا تتوقف عند حدود التحصيل فقط، بل تمتد لتشمل تحسين الرقابة المالية، وتقديم تقارير مالية عالية الجودة، ورفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وكلها عوامل تؤثر بشكل مباشر في الأداء المالي العام للمؤسسة.

ويشير (Liu et al. (2023 إلى أن أهمية التحول الرقمي في التحصيل تتبع من كونه:

١. أداة رئيسية في خفض تكاليف التشغيل، حيث تساعد تقنيات الأنتمة والأنظمة الذكية في تقليل

الاعتماد على الموارد البشرية، وتسريع تنفيذ العمليات، مما يؤدي إلى وفورات مالية ملموسة.

٢. وسيلة فعالة لتحسين دقة التنبؤ بسلوك العملاء، إذ تتيح نظم التحصيل الرقمية إمكانية تتبع أنماط

السداد وتحليل المخاطر بشكل آني، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات

حقيقية.

٣. وسيلة لتعزيز الشفافية وتسهيل الامتثال التنظيمي، من خلال إنشاء سجلات إلكترونية دقيقة،

وتطبيق بروتوكولات تحقق صارمة تضمن التوافق مع التشريعات المالية.

ويرى (Chen & Zhang (2024 أن أهمية التحول الرقمي في عمليات التحصيل تكمن في كونه لا

يقتصر على تسريع دورة التحصيل فقط، بل يعزز من جودة العلاقة مع العملاء من خلال تقديم تجارب

أكثر سلاسة، وإتاحة خيارات تواصل وقنوات دفع متعددة، مما يساهم في تقليل نسب التأخر وتحسين

الالتزام المالي للعملاء.

## أهداف التحول الرقمي في عمليات التحصيل

يمثل التحول الرقمي في عمليات التحصيل توجهًا استراتيجيًا تسعى من خلاله المؤسسات التمويلية إلى تحقيق حزمة من الأهداف النوعية التي تستجيب للتحديات التشغيلية والمالية، وتسهم في تحسين جودة إدارة الديون وتدفقات النقد. ومع اتساع نطاق الخدمات التمويلية، وتعدد سلوك العملاء، وتزايد مخاطر التعثر، أصبحت الحاجة ملحة إلى أنظمة رقمية قادرة على إعادة صياغة نماذج التحصيل التقليدية، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والدقة والاستباقية.

وتكمن أهمية تحديد أهداف التحول الرقمي في عمليات التحصيل في توجيه جهود التصميم والتنفيذ والتقييم نحو نتائج قابلة للقياس، بما يعزز من فاعلية هذه المبادرات ويضمن استدامتها. وقد أشار عدد من الباحثين إلى مجموعة من الأهداف الجوهرية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال رقمنة أنشطة التحصيل.

فوفقًا لـ (Ghosh & Singh (2022)، فإن أبرز أهداف التحول الرقمي في التحصيل تشمل:

١. تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال أتمتة دورة التحصيل وتقليل الاعتماد على العمليات اليدوية.

٢. رفع قدرة المؤسسة على التنبؤ بسلوك العملاء المالي عبر تحليل البيانات التاريخية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.

٣. تعزيز معدلات التحصيل وتقليل فترات التحصيل المتأخرة بما يسهم في تحسين السيولة ودورة رأس المال العامل.

كما يضيف (Mitra et al. (2023 إلى ذلك أهدافاً أخرى، منها:

٤. تحقيق التكامل بين أنظمة التحصيل وبقية الأنظمة المالية والإدارية بما يُمكن من تتبع الأداء

بشكل شامل وتقديم رؤى متكاملة.

٥. تمكين المؤسسة من تقديم خدمات تحصيل متعددة القنوات (Omnichannel Collection

Services) مما يوفر للعميل مرونة أكبر ويزيد من احتمالية السداد في الوقت المحدد.

٦. خفض معدلات الديون المعدومة من خلال تتبع السلوك الائتماني بشكل استباقي وتطبيق أنظمة

إنذار مبكر.

### أبعاد التحول الرقمي في عمليات التحصيل

يتألف التحول الرقمي في عمليات التحصيل من مجموعة من الأبعاد التكاملية التي تُشكّل المنظومة

التقنية الشاملة لإدارة دورة التحصيل الحديثة. وتعكس هذه الأبعاد الجوانب الوظيفية الأساسية التي يجب

تطويرها رقمياً لتحقيق التحصيل الفعال، وتقليل التعثر، وتحسين المؤشرات المالية. ومن أبرز هذه

الأبعاد:

#### 1- أتمتة الإجراءات (Process Automation)

تشير أتمتة الإجراءات إلى استخدام البرمجيات والتقنيات الرقمية لتحويل الخطوات اليدوية في عملية

التحصيل إلى عمليات مبرمجة تُدار تلقائياً دون تدخل بشري مباشر. ووفقاً لـ Davenport &

(Ronanki 2018)، فإن الأتمتة تسهم في تسريع وتيرة العمليات، وتقليل نسبة الأخطاء، وتحسين قابلية

تتبع المعاملات.

وقد بيّن Mishra & Jha (2022) أن الأتمتة في مجال التحصيل تشمل وظائف متعددة مثل: إرسال الإشعارات التلقائية، توليد تقارير التحصيل اليومية، جدولة المواعيد، وتصعيد الحالات المتعثرة إلكترونياً. كما أظهرت دراسات ميدانية أن تطبيق برامج مثل RPA (Robotic Process Automation) في التحصيل أدى إلى تقليل الوقت التشغيلي بنسبة تصل إلى ٦٠٪.

## 2- استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية (Smart Collection Management Systems)

تشير نظم إدارة التحصيل الذكية إلى الأنظمة الرقمية المتكاملة المصممة لإدارة العمليات اليومية لتحصيل المستحقات باستخدام الخوارزميات وقواعد البيانات. وتستخدم هذه النظم لتحليل سلوك العملاء، وإدارة جداول السداد، وتحديد الأولويات، ومراقبة مؤشرات الأداء.

بحسب Zhou et al. (2023)، تعتمد هذه النظم على قواعد منطقية ذكية تتضمن أدوات تحليلية ومؤشرات أداء KPI لتحديد احتمالية السداد، مما يُمكن المحصلين من التركيز على الحسابات ذات المخاطر الأعلى. وتُعد نظم مثل FICO Debt Manager و CACS من أبرز الأنظمة المستخدمة عالمياً.

يرى الباحث أن نظم التحصيل الذكية تمثل الجسر بين البيانات الضخمة والممارسة الميدانية في التحصيل، حيث توفر قرارات مبنية على معلومات فورية وموثوقة، مما يساعد على تحسين معدلات التحصيل وتقليل القروض المعدومة، وبالتالي تعظيم العائد المالي للمؤسسة.

## 3- الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة (Integration with Related Entities)

يُقصد بالربط الإلكتروني قدرة نظم التحصيل على الاتصال اللحظي والأمن مع الأنظمة الحكومية والبنكية والرقابية ذات العلاقة مثل: السجل الائتماني، الجهات القضائية، ومؤسسات التحصيل الخارجية. ويرى

Al-Hadhrani & Alshurideh (2021) أن التكامل بين الأنظمة يُعد من المحددات الجوهرية لنجاح

التحول الرقمي، خاصة في القطاع المالي.

يسمح هذا البعد للمؤسسات بتبادل المعلومات الائتمانية والتحديثات القانونية والتنفيذية بشكل مباشر، مما يُمكن من اتخاذ قرارات تحصيل دقيقة وسريعة، بالإضافة إلى خفض زمن الدورة الكاملة للتحصيل.

#### 4-توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد (AI-Powered Payment Prediction)

يعني هذا البعد استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي، مثل التعلم الآلي (Machine Learning) وتحليل الشبكات العصبية (Neural Networks)، لتوقع احتمالية سداد العميل في تواريخ محددة بناءً على تاريخه السلوكي، ومؤشرات نشاطه، وظروف السوق.

ووفقاً لـ (Chen et al. (2022)، فإن الذكاء الاصطناعي في التحصيل لا يقتصر فقط على التنبؤ، بل يمتد إلى التوصية بالإجراءات الأنسب لكل حالة (مثل: مهلة جديدة، إحالة قانونية، خصم، إلخ)، مما يرفع من فعالية التحصيل الموجه.

أثبتت دراسات حديثة مثل دراسة (PwC (2023 أن المؤسسات التي طبقت تقنيات التنبؤ بالسداد استطاعت تقليل الديون المعدومة بنسبة تصل إلى ٣٥%، ورفع معدلات السداد المبكر بنسبة تفوق ٢٠%.

#### الدراسات السابقة

دراسة (سعد الله والجارحي، ٢٠٢٤)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (التكنولوجيا الرقمية، بناء استراتيجيات التحول الرقمي، موارد ومتطلبات التحول الرقمي، القيمة المضافة، الابتكار الرقمي) على تعزيز القدرات التنافسية

في البنوك التجارية، وذلك في ظل التغيرات التقنية المتسارعة والتوجه العالمي نحو الرقمنة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على بيانات ثانوية تم جمعها من مصادر رسمية كالبنك الدولي والبنك المركزي المصري، بالإضافة إلى بيانات أولية تم الحصول عليها من خلال استبانة ميدانية.

وتكوّنت العينة من 400 موظف في البنوك التجارية (عامة وخاصة) تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد التحول الرقمي وتعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، سواء بشكل منفرد أو مجتمعة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين تبعًا لمتغيرات الجنس، العمر، والخبرة.

وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف الجهود لنشر ثقافة الشمول المالي بين العاملين في البنوك ومختلف فئات المجتمع، وتضمين المناهج الدراسية في المراحل الأساسية مفاهيم وتطبيقات التحول الرقمي والشمول المالي، إلى جانب تشجيع الدراسات العربية التي تتناول أبعاد التحول الرقمي وآثاره المختلفة على المؤسسات.

#### دراسة (فرحي وملاح، ٢٠٢٣)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطبيق استراتيجية التموقع في البنوك التجارية، من خلال دراسة ميدانية على موظفي وكالات البنك الوطني الجزائري بولاية أم البواقي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٦.

وتكوّنت العينة من 56 موظفًا من العاملين في وكالات البنك الوطني الجزائري، تم اختيارهم لتمثيل مجتمع الدراسة الميداني.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي من خلال توظيف التقنيات الرقمية يسهم في تحقيق رغبات العملاء، ويؤثر في إدراكهم، ويُمكنهم من تكوين صورة ذهنية إيجابية عن البنك، مما يُعزز من تطبيق استراتيجية التوقع.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التحول الرقمي كوسيلة استراتيجية لدعم تموضع البنوك في السوق، عبر تحسين تجربة العملاء، وتوظيف التكنولوجيا في بناء صورة ذهنية تنافسية ومستدامة.

#### دراسة ( شحادة، ٢٠٢٢ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (التكنولوجيا الرقمية، الاستراتيجية الرقمية، المستجندات الرقمية، القيادة، النضج الرقمي) على مستوى النضج الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وذلك في سياق تسليط الضوء على واقع الرقمنة ومزاياها وتحدياتها في البيئة المصرفية الإسلامية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تم تصميمها وتوزيعها على أفراد العينة.

وتكوّنت العينة من 68 موظفًا من موظفي أربعة بنوك إسلامية عاملة في الأردن، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام معامل الارتباط.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين مستوى النضج الرقمي وبعض أبعاد التحول الرقمي وهي (التكنولوجيا الرقمية، الاستراتيجية الرقمية، النضج الرقمي)، في حين لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية مع بعدي (المستجندات الرقمية، القيادة).

وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك الإسلامية بوضع استراتيجية واضحة وشاملة للتحول الرقمي تستند إلى مبادئ التجديد والابتكار والمنافسة، دون الإخلال بضوابط الشريعة الإسلامية، مشيرةً إلى غياب رؤية رقمية واضحة في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، مما يستوجب تطوير رؤية رقمية متقدمة على مستوى النظام المصرفي الإسلامي وقادته للنهوض بالأداء وتلبية متطلبات السوق الرقمي.

### دراسة ( كامل واخرون، ٢٠٢٣ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده على الأداء السياقي بأبعاده في البنوك التجارية العامة والخاصة، بالإضافة إلى قياس أثر المقياس الكلي للتحول الرقمي على المقياس الكلي للأداء السياقي في هذه البنوك، وذلك بهدف فهم العلاقة بين التقدم الرقمي وتحسين الأداء التنظيمي غير الرسمي المرتبط بالسلوكيات الداعمة للبيئة الوظيفية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال قائمة استقصاء ميدانية.

وتكوّنت العينة من 400 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، تم جمعها من أصل ٤٥٠ استبانة تم توزيعها على العاملين في البنوك التجارية العامة والخاصة، بعد استبعاد ٣٩ استبانة غير مكتملة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيراً طردياً ذا دلالة إحصائية للمقياس الكلي للتحول الرقمي وأبعاده على المقياس الكلي للأداء السياقي وأبعاده في كل من البنوك التجارية العامة والخاصة، مما يؤكد أهمية التحول الرقمي كأداة داعمة لتحسين سلوكيات الموظفين التي تتجاوز حدود الأدوار الرسمية وتعزز بيئة العمل الإيجابية.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية واضحة للتحول الرقمي داخل البنوك، وتبني رؤية محددة تشمل تطوير المهارات الرقمية للعاملين، إلى جانب تعزيز جوانب الأداء السياقي من خلال تمكين الموظفين وتحفيزهم على الانخراط في سلوكيات تنظيمية بناءة تدعم أهداف المؤسسة.

## دراسة (دعوش، ٢٠٢٣)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية والخاصة الناشطة في ولاية الجزائر العاصمة، وذلك في ظل التوجه المتزايد نحو تقديم خدمات مصرفية رقمية تلبي تطلعات العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي البنوك.

وتكوّنت العينة من 200 موظف يعملون في البنوك محل الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيانات وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا التحول الرقمي تؤدي دورًا جوهريًا وفعالًا في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تُمكن البنوك من تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وكفاءة، مما ينعكس إيجابًا على رضا العملاء وولائهم.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استثمارات البنوك في البنية التحتية الرقمية، وتدريب الموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، والعمل على تطوير نظم المعلومات المصرفية بما يساهم في الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية وتوسيع نطاق استخدامها.

### ١.٤ المتغير التابع

اختلفت الأدبيات في تعريف الأداء المالي باختلاف الزاوية التي ينظر منها الباحثون إليه، إلا أن معظم التعريفات تتقاطع حول فكرة مركزية مفادها أن الأداء المالي يعكس كفاءة المؤسسة في تحقيق نتائج مالية مستدامة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد.

وقد عرفه الشرفا وأبو معمر (٢٠٢١) بأنه "المحصلة النهائية التي تعبّر عن مدى نجاح المؤسسة في استخدام مواردها المالية والبشرية والمادية لتحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية، كما يُقاس باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المتعارف عليها."

في حين عرّفه سكندري وبن يحي (٢٠٢٣) بأنه "مجموعة من المؤشرات الكمية التي تبيّن مدى تحقيق المؤسسة لأرباحها، وكفاءتها في إدارة التكاليف، وقدرتها على توليد التدفقات النقدية والمحافظة على الاستقرار المالي."

أما (Chen and Zhang 2024) ، فيشيران إلى أن الأداء المالي هو "مزيج من المؤشرات المالية المتداخلة مثل العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وهامش الربح، ويُستخدم كأداة رئيسية لتقييم قيمة المؤسسة في السوق وقدرتها التنافسية."

ويرى الباحث أن الأداء المالي لا ينبغي التعامل معه بوصفه نتيجة محاسبية بحتة، بل كمفهوم ديناميكي يعكس جدارة المؤسسة في توجيه مواردها وتكييف استراتيجياتها بما يتلاءم مع البيئة الرقمية والاقتصادية المتغيرة. فالأداء المالي الجيد يُعد مؤشراً على سلامة القرارات الإدارية، وفعالية أنظمة العمل، واستدامة القيمة المضافة للمؤسسة.

### أهمية الأداء المالي

تكتسب دراسة الأداء المالي أهمية استراتيجية في مختلف القطاعات، سواء في القطاع العام أو الخاص، لما لها من دور محوري في دعم عمليات التخطيط، والمراقبة، واتخاذ القرارات المالية والاستثمارية.

ويشير الشرفا وأبو معمر (٢٠٢١) إلى أن أهمية الأداء المالي تتجلى في:

١. توفير أدوات كمية لقياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الاقتصادية.

٢. دعم متخذي القرار في رسم السياسات المالية الرشيدة وتحسين كفاءة تخصيص الموارد.

٣. الكشف المبكر عن نقاط الضعف والفرص التحسينية ضمن البنية المالية والتشغيلية.

ويرى (Herath and Gamlath (2025 أن أهمية الأداء المالي تكمن أيضًا في كونه معيارًا لتقييم القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال المتغيرة، لا سيما في ظل التوسع في التحول الرقمي والاعتماد على الحلول الذكية في الإدارة المالية.

كما يبرز أداء المؤسسة المالي كعنصر رئيسي في جذب المستثمرين والممولين، ويُسهم في تحسين صورتها الذهنية في السوق، لا سيما إذا ما تمتع بدرجة عالية من الشفافية والمصداقية والاتساق في النتائج المحاسبية.

### أهداف دراسة الأداء المالي

تسعى دراسة الأداء المالي إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والعملية، يمكن تلخيصها في الآتي:

١. تحليل كفاءة استخدام الموارد: من خلال تقييم مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أقصى إنتاجية ممكنة بأقل تكلفة.

٢. قياس مستوى الربحية: والكشف عن مصادر الأرباح أو الخسائر وتحليل أسبابها.

٣. متابعة الاستقرار المالي: ومدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة وطويلة الأجل.

٤. دعم صنع القرار: بتوفير مؤشرات كمية دقيقة تعزز اتخاذ قرارات استراتيجية وتمويلية فعّالة.

٥. تقييم أثر السياسات الإدارية: وخاصة ما يتعلق بالتحول الرقمي والإصلاحات الداخلية، على

النتائج المالية النهائية.

## أبعاد الأداء المالي

تُقاس جودة الأداء المالي من خلال مجموعة من المؤشرات والأبعاد التي تمثل مخرجات أساسية للأنشطة التشغيلية والقرارات الإدارية. ومن أبرز هذه الأبعاد:

### 1. العائد على الأصول (Return on Assets – ROA)

يُعد هذا المؤشر من أهم أدوات قياس الكفاءة المالية، إذ يعبر عن قدرة المؤسسة على توليد الأرباح من خلال استخدام أصولها. وقد استخدمه العديد من الباحثين مثل الأمين وآخرون (٢٠٢٣) كمؤشر رئيسي لتحليل الأداء المالي في القطاع المصرفي.

### 2. العائد على حقوق الملكية (Return on Equity – ROE)

يعكس هذا المؤشر مدى ربحية المؤسسة بالنسبة إلى حقوق المساهمين، ويُعتبر مؤشراً على مدى جاذبية المؤسسة للاستثمار الخارجي، كما أشار إليه Nguyen (2024) في دراسته حول الأداء المالي في فيتنام.

### 3. هامش الربح (Profit Margin)

يقيس هذا المؤشر مدى كفاءة المؤسسة في تحويل الإيرادات إلى أرباح صافية، ويُستخدم كمؤشر داخلي لتقييم فعالية قرارات التسعير والتكاليف.

### 4. نسبة السيولة (Liquidity Ratio)

تُبين قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل، وهو مؤشر حيوي خاصة في بيئات الأعمال ذات المخاطر العالية أو في فترات الأزمات، كما أبرز Jardak and Ben Hamad (2022) في دراستهما حول الشركات المدرجة في السويد.

## 5.نسبة الدين إلى حقوق الملكية(Debt-to-Equity Ratio)

يُستخدم هذا المؤشر لتقييم مستوى المخاطر المالية الناجمة عن الاعتماد على التمويل الخارجي، ويُعد مكونًا أساسيًا في تحليل الاستقرار المالي.

## 6.مؤشرات التدفق النقدي(Cash Flow Ratios)

تساعد في الكشف عن قدرة المؤسسة على توليد السيولة الكافية لتمويل أنشطتها التشغيلية وسداد ديونها وتوزيع الأرباح.

## التوجهات الحديثة في قياس الأداء المالي

مع التحول الرقمي المتسارع، بدأ يُنظر إلى الأداء المالي من زاوية أوسع تتجاوز المؤشرات التقليدية، حيث بدأت المؤسسات تعتمد على مؤشرات مدعومة بتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتوقع الأداء المستقبلي، كما أوضح (Liu et al. (2023 في دراستهم حول العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة التكاليف وتحقيق التماثل المعلوماتي.

كما بدأت بعض النماذج الجديدة في دمج أبعاد غير مالية مثل رضا العملاء، واستدامة العمليات، وتأثير الحوكمة في التقييم الشامل للأداء المالي، مما يؤكد أن المفهوم في تطور مستمر يتماشى مع التحولات التقنية والتنظيمية.

## الدراسات السابقة

### دراسة (باس وعلى، ٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور التفاعلي لمتغير التكنولوجيا المصرفية في العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي، في ظل توجهات حديثة تسعى إلى تعزيز وصول

الخدمات المصرفية لكافة فئات المجتمع بكفاءة عالية من حيث الوقت والتكلفة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال بناء نموذج بحثي يتضمن ثلاث متغيرات رئيسية (الشمول المالي، الأداء المالي، التكنولوجيا المصرفية) واستتباط ثلاث فرضيات رئيسية يتفرع عنها عدد من الفرضيات الفرعية.

وتكوّنت عينة الدراسة من القطاع المصرفي العراقي، حيث تم جمع البيانات من النشرات الإحصائية والتقارير السنوية الصادرة عن البنك المركزي العراقي، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع بعض موظفي البنك المركزي، لضمان شمولية المعلومات ودقتها.

وقد تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) لاختبار الفرضيات، وتوصلت النتائج إلى أن التكنولوجيا المصرفية تلعب دوراً تفاعلياً ذا دلالة معنوية في العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي، مما يدل على أن فاعلية الشمول المالي في تحسين الأداء المالي تتعزز عند توافر بنية تكنولوجيا مصرفية متطورة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير التكنولوجيا المصرفية داخل القطاع المصرفي العراقي، وتعزيز مبادرات الشمول المالي، باعتبار أن الجمع بينهما يسهم في تحسين الأداء المالي للمصارف، بالإضافة إلى الدعوة إلى إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية التي تستكشف العلاقات البينية بين التكنولوجيا الرقمية والشمول المالي والأداء في بيئات مصرفية مختلفة.

#### دراسة (الفاضلي والعكاشي، ٢٠٢٢ )

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الشمول المالي على الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي الوطنية والمؤسسية والأداء المالي للمصارف، في سياق التوجهات المتنامية نحو تعميم الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي على

مستوى النظام المصرفي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، بالاعتماد على بيانات بانل متوازنة (Panel Data) لعدد من المصارف.

وتكوّنت العينة من 10 مصارف تجارية مدرجة في السوق المالي السعودي (تداول)، تم تحليل بياناتها خلال الفترة من 2009 إلى ٢٠٢٠، باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتطبيق مقدر FGLS القياسي لقياس أثر الشمول المالي والمتغيرات المصرفية الأخرى على الأداء المالي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مؤشر الشمول المالي على المستوى الوطني له أثر سلبي وذو دلالة إحصائية على الأداء المالي للمصارف، في حين أن مؤشرات الشمول المالي على مستوى المصرف، مثل عدد نقاط البيع الإلكترونية وعدد الفروع، لها أثر إيجابي على الأداء المالي. كما كشفت النتائج أن معدل السيولة وكفاية رأس المال يؤثران إيجابيًا في الأداء المالي، بينما يؤثر كل من معدل الكفاءة التشغيلية ومؤشر جودة الأصول تأثيرًا سلبيًا.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالشمول المالي وتطوير أدواته على مستوى المصرف، والتركيز على السياسات التي تعزز التوسع الذكي في الخدمات المصرفية وتدعم الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، بما يسهم في تحسين فاعلية القطاع المصرفي وتعزيز استقراره المالي.

دراسة (بن هكو وبن عطاءه، ٢٠٢٢ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، من خلال دراسة حالة مؤسسة "سونلغاز" بالأغواط، وذلك بهدف تحديد الإطار المفاهيمي للحوكمة وبيان مدى مساهمتها في دعم كفاءة الأداء المالي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على تحليل القوائم المالية للمؤسسة باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية ذات العلاقة بالأداء المالي.

وتكوّنت عينة الدراسة من البيانات المالية الخاصة بمؤسسة سونلغاز - الأغواط، مع التركيز على تحليل مكونات الحوكمة مثل دور مجلس الإدارة والمراجعة الداخلية والخارجية في تعزيز الأداء المالي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المؤسسة تطبق آليات الحوكمة، ويضطلع مجلس الإدارة بدور محوري في تطبيقها ومراقبتها، كما تسعى كل من المراجعة الداخلية والخارجية إلى تحقيق أداء مالي جيد. ومع ذلك، لم يكن تأثير تطبيق الحوكمة على الأداء المالي إيجابياً بشكل واضح، مما يشير إلى وجود فجوة بين تطبيق المبادئ الحوكمية وتحقيق النتائج المالية المرجوة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز فعالية آليات الحوكمة في المؤسسة من خلال ربطها مباشرة بمؤشرات الأداء المالي، وتحقيق تكامل أكبر بين دور مجلس الإدارة ووظائف التدقيق، بالإضافة إلى مراجعة السياسات والإجراءات الحالية لضمان تحقيق تأثير ملموس على النتائج المالية.

#### دراسة (الأمين وآخرون، ٢٠٢٣ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال المادي) على الأداء المالي في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وذلك خلال الفترة من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢١، في إطار السعي لفهم الدور الذي تؤديه مكونات رأس المال غير الملموس في تحسين النتائج المالية للمؤسسات المصرفية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على البيانات المستخرجة من القوائم المالية المنشورة لـ ١٤ مصرفاً مدرجاً في السوق، وتم حساب المتغيرات باستخدام نموذج معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري (VAIC).

وتكوّنت العينة من 14 مصرفاً بإجمالي ٨٤ مشاهدة خلال مدة الدراسة، حيث تم قياس الأداء المالي باستخدام العائد على الأصول (ROA) كمؤشر رئيسي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مكونين من مكونات رأس المال الفكري، وهما رأس المال البشري ورأس المال المادي، لهما أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية على الأداء المالي للمصارف، في حين أن رأس المال الهيكلي لم يظهر له تأثير معنوي على الأداء المالي.

وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تنمية رأس المال البشري وتطوير الكفاءات الوظيفية، إلى جانب تحسين كفاءة استخدام رأس المال المادي، مع إعادة النظر في أساليب توظيف رأس المال الهيكلي بحيث يسهم بفعالية في دعم الأداء المالي وتحقيق ميزة تنافسية للمصارف.

#### ١.٥. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً في نماذج العمل داخل المؤسسات المالية نتيجة التوسع في استخدام تقنيات التحول الرقمي، الأمر الذي أثر بشكل مباشر في جودة وكفاءة العديد من الوظائف المحاسبية والمالية، وفي مقدمتها وظيفة التحصيل. وقد اتجهت المؤسسات المالية نحو أتمتة إجراءات التحصيل، وتوظيف الذكاء الاصطناعي، وتطبيق نظم ذكية لإدارة التحصيل، بهدف تقليص الفاقد المالي، وتعزيز الإيرادات، وتحسين مؤشرات الأداء المالي.

وتُعد العلاقة بين التحول الرقمي في عمليات التحصيل والأداء المالي من الموضوعات الجوهرية التي تستقطب اهتمام الباحثين وصناع القرار على حد سواء، نظراً لما تمثله من ارتباط مباشر بين كفاءة العمليات التشغيلية والمخرجات المالية للمؤسسات. ومن هذا المنطلق، يستعرض هذا المبحث الخلفية النظرية والعملية للعلاقة بين هذين المتغيرين، من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة، واستعراض الأطر النظرية التي تفسر طبيعة هذا التأثير، مع تقديم رؤية الباحث حول طبيعة العلاقة في سياق شركة إمكان للتمويل.

#### الخلفية النظرية للعلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي

ترتكز العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي على نظرية الموارد والقدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory)، والتي تفترض أن قدرة المؤسسة على استخدام الموارد التكنولوجية بكفاءة ودمجها في العمليات التشغيلية تمكّنها من خلق ميزة تنافسية مستدامة تنعكس في تحسين الأداء المالي (Zhang, 2025).

وقد أكد (Chen & Zhang (2024 أن المؤسسات التي تتجح في رقمنة عملياتها الجوهرية، خاصة في الجوانب المالية مثل التحصيل، تحقق نتائج مالية أفضل من نظيراتها، من حيث تقليل التكاليف وزيادة التدفق النقدي وتحسين نسب التحصيل.

وفي السياق نفسه، يرى (Liu et al. (2023 أن التحول الرقمي يُعزز من كفاءة معالجة المعلومات المالية، ويقلل من التكاليف التشغيلية الناتجة عن الإجراءات الورقية واليدوية، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الشفافية وتقليل نسب الديون المعدومة.

### تحليل الأبعاد التفصيلية للتحول الرقمي في التحصيل وعلاقتها بالأداء المالي

#### 1. أتمتة الإجراءات وأثرها على الأداء المالي

تشير الأدبيات إلى أن أتمتة إجراءات التحصيل تقلل من الاعتماد على العمليات اليدوية وتُسرع دورة التحصيل، مما يسهم في تحسين التدفق النقدي وتقليل الديون المتأخرة (دغوش، ٢٠٢٣). كما تُمكن الأتمتة المؤسسات من تتبع المعاملات بدقة، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويعزز الرقابة المالية.

ويؤكد (Nguyen (2024 في دراسته التي تناولت القطاع المصرفي الفيتنامي أن المؤسسات التي اعتمدت على الأنظمة المؤتمتة في التحصيل سجلت ارتفاعاً ملحوظاً في مؤشر العائد على الأصول مقارنة بالمؤسسات التقليدية.

## 2.نظم إدارة التحصيل الذكية وعلاقتها بالمؤشرات المالية

تُعد نظم إدارة التحصيل الذكية أحد أبرز أدوات التحول الرقمي، حيث تُمكن المؤسسات من إدارة الحسابات المدينة بشكل استباقي، عبر تحليل أنماط السداد وتوقع التعثرات المحتملة. وترى شحادة (٢٠٢٢) أن النظم الذكية تؤدي إلى تحسين إدارة السيولة المالية، من خلال تقديم تنبيهات استباقية، وجدولة ديناميكية لخطط السداد، وتقارير لحظية تُسهل اتخاذ قرارات مالية رشيدة.

وبحسب (Jardak & Ben Hamad, 2022)، فإن دمج نظم التحصيل الذكية ضمن البنية التحتية الرقمية للمؤسسة يؤدي إلى تقليل متوسط فترة التحصيل وتحسين نسبة التحصيل الفعلي إلى المبيعات، ما ينعكس مباشرة على الأداء المالي.

## 3.الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة

يمثل الربط الإلكتروني أداة استراتيجية في تسريع عمليات التحصيل من خلال التكامل مع نظم الجهات الخارجية كالبنوك ومراكز البيانات والموردين. وقد أكد (Rammal et al., 2023) أن المؤسسات التي تبنت التكامل الرقمي مع الجهات المرتبطة شهدت تحسناً في مؤشرات كفاءة العمليات التشغيلية مما انعكس إيجابياً على الأداء المالي، خصوصاً في تقليص الوقت والتكاليف المرتبطة بالتحقق من المعاملات ومتابعتها.

## 4.توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد وأثره المالي

تُعد تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز أدوات التحول الرقمي، خاصة في ما يتعلق بتحليل سلوك العملاء والتنبؤ بقدرتهم على السداد. وقد أشار (Yang & Ming, 2024) إلى أن النماذج التنبؤية القائمة

على الذكاء الاصطناعي تُعزز من قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات تحصيلية موجهة نحو العملاء ذوي المخاطر العالية، مما يُقلل من حجم الديون المعدومة ويرفع كفاءة السيولة.

أظهرت دراسة الفاضلي والعكاشي (٢٠٢٢) أن تبني ممارسات التحول الرقمي، بما في ذلك إدارة التحصيل، يسهم بشكل مباشر في تحسين مؤشرات الأداء المالي في البنوك السعودية، لا سيما العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول.

وفي دراسة (Chen & Zhang (2024)، تبيّن أن التحول الرقمي في الوظائف المحاسبية والمالية، مثل إدارة التحصيل، مرتبط إيجابيًا بتحقيق أداء مالي متفوق، وهو ما تم قياسه من خلال مؤشرات الربحية والكفاءة التشغيلية.

كما أظهرت دراسة (Herath & Gamlath (2025) التي شملت بنوكًا تجارية في سريلانكا أن التحول الرقمي ساعد على تقليص متوسط فترة التحصيل بنسبة ٣٠% بعد الجائحة، مما أدى إلى تحسن جوهري في الأداء المالي.

تُظهر بعض الدراسات أن العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي ليست مباشرة دائمًا، بل تتوسطها مجموعة من العوامل، مثل: الكفاءة التنظيمية، والجاهزية الرقمية، ودرجة تدريب الموظفين، والنضج التكنولوجي. فعلى سبيل المثال، يرى (Liu et al. (2023 أن انخفاض التكاليف التشغيلية الناتج عن الرقمنة لا يُترجم دائمًا إلى أداء مالي مرتفع ما لم يكن مصحوبًا باستراتيجيات تحصيل فعّالة وتدريب مستمر للموظفين.

من خلال تحليل ما سبق من أطر نظرية ودراسات تطبيقية، يرى الباحث أن التحول الرقمي في عمليات التحصيل بشركة إيمان للتمويل يمثل أحد الركائز الأساسية لتعزيز الأداء المالي، لا سيما في ظل طبيعة الشركة التي تقدم حلولًا تمويلية سريعة ومباشرة للأفراد. وتعتمد هذه الأنشطة بشكل كبير على كفاءة

تحصيل الأقساط، والقدرة على التنبؤ بتعثر السداد، والتكامل مع الجهات المعنية (سمة - الجهات التمويلية الأخرى - الجهات التنظيمية).

وتتجلى أهمية هذه العلاقة بشكل أكبر في ظل الرؤية السعودية ٢٠٣٠، التي تضع التحول الرقمي في صلب تطوير القطاع المالي، وتدفع الشركات نحو اعتماد تقنيات متقدمة في أعمالها اليومية. ويُتوقع أن يؤدي تعزيز التحول الرقمي في عمليات التحصيل إلى تحقيق النتائج الآتية في شركة إمكان:

- تقليص مدة التحصيل وتحسين التدفقات النقدية.
- خفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بالتحصيل التقليدي.
- تعزيز قدرة الشركة على إدارة المخاطر التمويلية.
- تحسين مؤشرات الأداء المالي مثل صافي الربح، والعائد على الأصول، ونسبة الديون المعدومة.

#### الدراسات السابقة

(Kidschun, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الربحية، نمو الإيرادات، العائد على الاستثمار) على الأداء المالي في مختلف الصناعات والسياقات التنظيمية. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات التجريبية ذات الصلة، حيث تم تحليل الأدلة التجريبية لاستخلاص آليات تأثير التحول الرقمي على مؤشرات الأداء المالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل ملموس في تحسين مؤشرات الأداء المالي عبر تعزيز الكفاءة التشغيلية وتطوير نماذج الأعمال. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات رقمية متكاملة تركز على الابتكار

وتحسين تجربة العملاء، مع تعزيز القدرات الرقمية للمنظمات لضمان تحقيق أقصى استفادة من عمليات التحول الرقمي

(Chen & Zhang, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء المالي الشامل للشركات، وذلك من خلال تحليل شركات مدرجة في البورصة الصينية خلال الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠٢١. استخدمت الدراسة منهج التنقيب النصي (Text Mining) لبناء مؤشر للتحول الرقمي استنادًا إلى بيانات ١١,٨١٤ ملاحظة سنوية (firm-year observations) لشركات سوق الأسهم الصيني من الفئة A، واعتمد هذا المؤشر كمقياس لمدى تبني التحول الرقمي وتأثيره على مؤشرات الأداء المالي والصحي للمؤسسات.

كما كشفت الدراسة عن وجود تأثير زمني متأخر (Lag Effect)، حيث لا تظهر الآثار الإيجابية للتحول الرقمي إلا بعد مرور نحو عام على تبنيه. وأشارت التحليلات الإضافية إلى أن القيمة الناتجة عن التحول الرقمي تنعكس بشكل أكثر وضوحًا على جانب الأصول في القوائم المالية، ما يفتح المجال لاعتبار الموارد الناتجة عن التحول، مثل البيانات الرقمية، كأصول محتملة في الممارسات المحاسبية المستقبلية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير معايير محاسبية تعترف بالمخرجات غير الملموسة الناتجة عن التحول الرقمي، واعتبرت أن هذا البحث يقدم مساهمة فريدة من خلال الربط بين التحول الرقمي والأداء المالي عبر بيانات ضخمة، بما يعزز فهم الأثر الملموس للتحول الرقمي في سياقات الأسواق الناشئة مثل الصين.

(Nguyen, 2024)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي بأبعاده (الحوسبة السحابية، تحليلات البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء) على الأداء المالي للشركات في فيتنام، وذلك من خلال مؤشرات: الإيرادات، والأرباح، والعائد على الأصول (ROA). اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث جمعت البيانات من خلال استبيان إلكتروني عبر Google Forms شمل 314 قائدًا من قادة الشركات الفيتنامية، ثم أجري تحليل وصفي وتحليل ارتباط وانحدار لفحص العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتوصلت النتائج إلى أن كلاً من الحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي تؤثر بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على الأداء المالي، حيث لوحظ أن الشركات التي تطبق أدوات التحول الرقمي تحقق أداءً ماليًا أفضل مقارنة بالشركات الأخرى. في المقابل، لم تُظهر تقنية إنترنت الأشياء تأثيرًا معنويًا على الأداء المالي في عينة الدراسة.

كما كشفت النتائج عن تأثير كل من نوع الشركة وحجمها، إذ أظهرت الشركات ذات الاستثمار الأجنبي المباشر (FDI) أداءً ماليًا أعلى، وكذلك الشركات الكبرى مقارنة بالشركات الصغيرة والمتوسطة.

وأوصت الدراسة بضرورة توجيه الاستثمارات الرقمية نحو تقنيات ذات أثر مثبت على الأداء المالي، مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، مع مراعاة خصائص الشركات كالحجم والنوع لتعظيم العائد من التحول الرقمي.

**(Herath & Gamlath, 2025)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (حجم المعاملات الرقمية، دخل الرسوم والعمولات، وانتشار أجهزة الصراف الآلي وآلات الإيداع النقدي) على الأداء المالي في البنوك التجارية في سريلانكا قبل وبعد جائحة كوفيد-١٩. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكونت العينة من ١٠ بنوك تجارية مرخصة في سريلانكا تم تحليل بياناتها عبر فترتين زمنية (قبل الجائحة وبعدها).

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية في تحسين الأداء المالي، وخاصة من خلال المعاملات الرقمية ودخل الرسوم والعمولات، فيما لم تكن العلاقة بين انتشار أجهزة الصراف والإيداع والأداء المالي ذات دلالة معنوية. كما أظهرت الدراسة أن البنوك استطاعت من خلال التحول الرقمي مواجهة آثار الجائحة وتحقيق أداء مالي أفضل.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي، والتركيز على التكامل مع التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، لما لها من دور فعال في تحسين الأداء المالي وضمان مرونة المؤسسات في مواجهة الأزمات المستقبلية.

**(Zhang, 2025)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (عمق تنفيذ الاستراتيجية الرقمية، واتساع تبني التقنيات الرقمية) على الأداء المالي في الشركات، وذلك من خلال مؤشرات: الحصة السوقية، هامش صافي الربح، نسبة السعر إلى القيمة الدفترية، وقيمة توبين Q، مع تحليل الفروق بين الشركات المملوكة للدولة (SOEs) وغير المملوكة للدولة (non-SOEs). واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، من خلال تحليل الانحدار المتعدد لبيانات الأداء المالي والسوقي للشركات.

وتكوّنت العينة من عدد من الشركات التي تمثل أنواعًا مختلفة من الملكية، وتم قياس التحول الرقمي لديها من خلال متغيرين "digital1": كمؤشر على عمق الاستراتيجية الرقمية، و "digital2" كمؤشر على مدى تبني التقنيات الرقمية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي قد يترك أثرًا سلبيًا على القيمة السوقية في المدى القصير، لا سيما من خلال انخفاض نسب السعر إلى القيمة الدفترية (نتيجة لعمق الاستراتيجية الرقمية)، بينما ينعكس أثره إيجابيًا على الأداء المالي في المدى الطويل، من خلال تحسين هامش الربح الصافي وزيادة

الحصة السوقية (نتيجة لتوسيع نطاق تبني التقنيات الرقمية). كما أظهرت النتائج أن الشركات المملوكة للدولة تمتلك ميزة نسبية في عملية التحول الرقمي بفضل الاستقرار والدعم الحكومي، في حين تحتاج الشركات الخاصة إلى تبني استراتيجيات مرنة لمواجهة التحديات الأولية.

وأوصت الدراسة بضرورة تصميم استراتيجيات تحول رقمي مخصصة حسب نوع المؤسسة، لتجاوز التحديات قصيرة المدى وتعظيم المكاسب المرتبطة بالكفاءة التشغيلية والقدرة التكيفية في المدى الطويل، مع التأكيد على أهمية الدمج بين العمق الاستراتيجي والتنوع التكنولوجي في مسارات التحول.

(Liu et al., 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي المالي بأبعاده (مستوى التحول المالي الرقمي، تماثل المعلومات، تكاليف التشغيل) على الأداء المالي في الشركات المدرجة في بورصة الصين A-share ، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي من خلال نموذج الانحدار للبيانات اللوحية (Panel Data Regression Model) وتكوّنت العينة من 2566 شركة صينية مدرجة في سوق A-share.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي المالي يعزز بشكل كبير ومستدام الأداء المالي للشركات، حيث أن كل زيادة بنسبة ١% في مستوى التحول تؤدي إلى تحسن في الأداء المالي بنسبة ١.١%، ويتوقع أن يتحسن الأداء بنسبة ٢٩.٨% خلال السنوات الثلاث المالية القادمة. كما أظهرت النتائج أن كل من تماثل المعلومات وتكاليف التشغيل يعملان كمغيرين وسيطين في العلاقة بين التحول الرقمي المالي والأداء المالي؛ إذ إن كل زيادة بنسبة ١% في التحول الرقمي تؤدي إلى ارتفاع في مستوى تماثل المعلومات بنسبة ١٥.١%، وانخفاض في معدل تكاليف التشغيل بنسبة ٠.٨%. كذلك، تبين أن العلاقة بين تماثل المعلومات وتكاليف التشغيل تعمل كوساطة مترابطة، حيث تؤدي زيادة بنسبة ١% في مستوى تماثل المعلومات إلى خفض معدل التكاليف التشغيلية بنسبة ٢.٣%. كما أظهرت الدراسة أن الشركات

في الأقاليم الوسطى والغربية من الصين تحقق استفادة أكبر من التحول الرقمي المالي مقارنة بنظيراتها في الأقاليم الشرقية.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تحول رقمي مالي شاملة، مع تعزيز تماثل المعلومات وتخفيض التكاليف التشغيلية كآليات محورية لتحسين الأداء المالي، بالإضافة إلى توجيه الدعم للمؤسسات في المناطق ذات الإمكانيات العالية لتحسين الأداء الرقمي.

**(Yang & Ming, 2024)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الحوسبة السحابية، التسويق الرقمي) على الأداء المالي في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وذلك في إطار سعي الدولة نحو التحول إلى اقتصاد رقمي قائم على الابتكار. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، حيث دمجت بين نظرية الموارد (RBV) ونظرية القدرات الديناميكية لفهم كيف تسهم التقنيات الرقمية في تحسين مؤشرات الأداء المالي، بما يشمل الربحية، ونمو الإيرادات، وكفاءة التكاليف.

وتكوّنت العينة من منشآت صغيرة ومتوسطة الحجم تمثل قطاعات مختلفة في الاقتصاد الماليزي، مع تحليل الأثر المعدل لكل من حجم المنشأة والقطاع الصناعي كمتغيرين وسيطين يؤثران في فاعلية التحول الرقمي على الأداء المالي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، خاصة في المنشآت التي تتبنى استراتيجيات رقمية مدروسة، وتعمل في قطاعات أكثر قابلية للاستفادة من التكنولوجيا. كما بيّنت النتائج أن فاعلية التحول الرقمي تختلف باختلاف حجم المنشأة والقطاع الذي تنشط فيه، حيث تميل الشركات الأكبر حجمًا والقطاعات المرتبطة بالخدمات الرقمية إلى تحقيق مكاسب مالية أعلى من التحول.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات داعمة لتسريع التحول الرقمي لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على سد فجوات المهارات الرقمية، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتوجيه برامج الدعم نحو القطاعات والمنشآت ذات الإمكانيات العالية لتحقيق نتائج مالية إيجابية. كما أكدت على أهمية التكامل بين الرؤية الاستراتيجية والموارد الداخلية لضمان نجاح مبادرات التحول الرقمي وتحقيق الأثر الاقتصادي المنشود.

(Al-Naimi et al., 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (معدل نمو عدد المشتركين الرقميين) على الأداء المالي في صحيفة الرأي الأردنية، من خلال مؤشري السيولة المالية ونسب الرافعة المالية، باعتبارها إحدى أبرز المؤسسات الإعلامية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناولت أثر التوسع في الخدمات الرقمية والاشتراكات الإلكترونية على الجوانب المالية للمؤسسة. وتكوّنت العينة من بيانات الأداء المالي لمؤسسة الرأي خلال فترة التحول الرقمي، مع التركيز على نسب السيولة والرافعة المالية كمؤشرات مالية رئيسية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على نسب السيولة المالية، مما يشير إلى تحسن قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل نتيجة لتوسع قاعدة المشتركين الرقميين. في المقابل، لم يظهر أي تأثير معنوي للتحول الرقمي على نسب الرافعة المالية، مما يدل على أن التوسع الرقمي لم يؤثر على اعتماد المؤسسة على التمويل بالديون.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من نتائج التحول الرقمي لتحسين مؤشرات الرافعة المالية، من خلال تعزيز كفاءة إدارة الائتمان، والحد من الاعتماد على التمويل الخارجي في تغطية الأصول. كما دعت إلى

إجراء دراسات مماثلة في قطاعات أخرى بهدف المقارنة وتوسيع الفهم بشأن العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي عبر مختلف الصناعات.

## ١.٦. الخاتمة

استعرض هذا الفصل النظري الأسس المفاهيمية والعلمية لكل من التحول الرقمي في عمليات التحصيل، والأداء المالي، مع تحليل العلاقة الجدلية بينهما. وقد أبرزت المباحث الثلاثة مدى عمق وتأثير التحول الرقمي على الأداء المالي، حيث اتضح أن التوجه نحو أتمتة عمليات التحصيل، واستخدام النظم الذكية، والربط المؤسسي مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي، يشكل ركيزة لتحسين كفاءة التحصيل وتقليل التكاليف وتحقيق جودة مالية عالية.

كما بيّنت الأدبيات أن الأداء المالي لا يُقاس فقط بالنتائج المحاسبية، بل يُعدّ مرآة لقدرة المؤسسة على استغلال مواردها بكفاءة، وهو ما يتعزز بوجود بيئة رقمية متكاملة ومرنة. وقد وفّرت المراجع العلمية والدراسات السابقة دعمًا نظريًا قويًا للفرضية القائلة بأن التحول الرقمي في عمليات التحصيل يسهم بشكل مباشر وغير مباشر في تحسين الأداء المالي.

وعليه، فإن ما طُرح في هذا الفصل يُعدّ قاعدة تحليلية متينة تساعد في فهم نتائج الدراسة التطبيقية لاحقًا، من خلال اختبار الأثر الفعلي لأبعاد التحول الرقمي على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل، ضمن بيئة اقتصادية وتنظيمية تتجه نحو الرقمنة الكاملة، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.



## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 3.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدت في دراسة أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل بأبعاده (أتمتة الإجراءات، استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية، الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد) على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

يستعرض هذا الفصل الإطار المنهجي الذي يحدد نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها، وطبيعة المجتمع والعينة، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بما يضمن تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته بدقة وموضوعية.

### 3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

#### 3.2.1 المتغير المستقل: التحول الرقمي في عمليات التحصيل

ويقصد به مستوى استخدام الشركة للتقنيات الرقمية الحديثة في إدارة وتطوير أنشطة التحصيل، بما يسهم في رفع كفاءتها التشغيلية وتقليل المخاطر المالية. ويتضمن أربعة أبعاد رئيسية:

١. أتمتة الإجراءات: يقصد بها تحويل إجراءات التحصيل التقليدية إلى عمليات رقمية مؤتمتة تعتمد

على الأنظمة التقنية دون تدخل يدوي مباشر، بهدف رفع السرعة وتقليل الأخطاء البشرية.

٢. استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية يشير إلى توظيف الأنظمة الذكية التي تتابع حالة المدفوعات، وتحلل بيانات العملاء، وتولد تقارير آنية عن عمليات التحصيل لتسهيل اتخاذ القرار المالي.

٣. الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة: يعني التكامل التقني بين أنظمة الشركة والجهات ذات الصلة (مثل البنوك، الجهات الحكومية، وأنظمة الفوترة)، بما يضمن تبادل البيانات المالية والتحصيلية في الوقت الفعلي.

٤. توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد: يقصد به استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وخوارزميات التعلم الآلي لتحليل أنماط السداد السابقة وتوقع سلوك العملاء المستقبلي في الالتزام المالي.

### 3.2.2 المتغير التابع: الأداء المالي

ويُقصد به مدى قدرة الشركة على تحقيق نتائج مالية إيجابية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الديون المعدومة وزيادة سرعة التحصيل والسيولة النقدية. ويُقاس بمؤشرات مثل:

- كفاءة إدارة التدفقات النقدية.
- خفض معدلات التعثر.
- تحسين نسبة التحصيل إلى إجمالي المبيعات.
- زيادة العائد المالي.

### 3.3 تصميم البحث (البصلة البحثية)

يعتمد البحث على **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها للتحقق من الفرضيات، وتم تصميم الدراسة وفق النموذج التالي الذي يمثل "البصلة البحثية: (Research Onion) "

١. **الفلسفة البحثية: الوضعية (Positivism)** نظرًا لاعتماد الدراسة على البيانات الكمية والتحليل الإحصائي.

٢. **المنهج: وصفي تحليلي**، لتحليل أثر المتغير المستقل (التحول الرقمي في التحصيل) على المتغير التابع (الأداء المالي).

٣. **الاستراتيجية: الدراسة الميدانية** باستخدام استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي شركة إمكان للتمويل.

٤. **الأفق الزمني: مقطعية (Cross-sectional)** إذ تُجرى الدراسة في فترة زمنية محددة.

٥. **طرق جمع البيانات: بيانات أولية** عبر استبيان، وبيانات ثانوية من تقارير مالية وأدبيات سابقة.

٦. **أسلوب التحليل: استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي**، عبر برنامج SPSS ، لتطبيق اختبارات الانحدار البسيط والمتعدد.

#### 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من كافة الأفراد أو الوحدات التي تنطبق عليها خصائص الدراسة، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع البحث (N = 500) فردًا من العاملين في القطاع المستهدف، نظرًا لكبر حجم المجتمع وتعذر دراسته بالكامل، تم الاعتماد على أسلوب العينة الطبقية العشوائية لضمان تمثيل دقيق للفئات الفرعية المختلفة داخل المجتمع، وهو ما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم، تم تقسيم المجتمع إلى

طبقات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الأساسية (مثل العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، وتم اختيار العينة من كل طبقة بنسبة تتناسب مع حجمها داخل المجتمع الأصلي.

### توزيع أدوات البحث واسترجاعها:

تم توزيع عدد (n = 250) استبانة على أفراد العينة المختارة عشوائياً، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، من بين هذه الاستبانات، تم استرجاع عدد (r = 210) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (٨٤%). وبعد عملية الفحص والتدقيق، تبين أن عدد (s = 195) استبانة فقط كانت مكتملة وصالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة صلاحية بلغت (٧٨% من إجمالي التوزيع و٩٣% من المسترجع)، تم إدخال البيانات الصالحة إلى برنامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS) تمهيداً لإجراء التحليلات الوصفية والاستدلالية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

### 3.5. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لملاءمته لطبيعة الموضوع البحثي، وقدرته على جمع معلومات كمية وموضوعية من عدد كبير من المفردات في وقت قصير وبتكلفة منخفضة نسبياً، وتم تصميم الاستبيان وفق أسس علمية ومراعاة للمعايير الإحصائية من حيث الصدق والثبات، حيث تم إعداد فقراته بناءً على الدراسات السابقة والأدبيات النظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المغلقة مرتبة ضمن محاور رئيسية، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = أعارض بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة) لقياس اتجاهات وآراء المستجيبين بطريقة كمية قابلة للتحليل الإحصائي. وقبل التوزيع النهائي، تم إجراء اختبار أولي (Pilot Test) على عينة محدودة

(n = 30) لتحسين صياغة الفقرات وضمان وضوحها، كما تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا والذي بلغت قيمته ٠.٨٧ مما يدل على مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي.

تم توزيع الاستبيانات ورقياً/إلكترونياً (حسب أدوات الدراسة) على العينة المختارة، مع توفير تعليمات واضحة للمشاركين لضمان دقة الاستجابات، كما تم التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، ما ساعد في تعزيز معدل الاستجابة وموثوقية البيانات المجموعة.

### 3.6. أنواع البيانات :

في هذه الدراسة، تم الاعتماد على نوعين من البيانات، وهما:

١. البيانات الأولية: (Primary Data) وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من المبحوثين لغرض هذه الدراسة باستخدام أداة الاستبيان، حيث تم تصميم الاستبيان خصيصاً لجمع معلومات تتعلق بمتغيرات البحث الأساسية. تعتبر البيانات الأولية المصدر الأساسي للتحليل الكمي في هذه الدراسة، وتم جمعها من العينة المختارة من مجتمع البحث، وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية بعد التأكد من صدقها وثباتها.

٢. البيانات الثانوية: (Secondary Data) وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر ومراجع سابقة، مثل الكتب الأكاديمية، المقالات المحكمة، التقارير الرسمية، الرسائل العلمية، والإحصاءات المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة. تم استخدام هذه البيانات في إطار الدراسة النظري وفي دعم تفسير النتائج وتحليل السياق العام للمشكلة البحثية.

يُعد التكامل بين البيانات الأولية والثانوية من العوامل المهمة التي ساهمت في تعزيز مصداقية البحث وعمق التحليل، حيث تم استخدام البيانات الأولية لأغراض القياس والتقييم، والبيانات الثانوية للتأصيل النظري والمقارنة المرجعية.

### 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:

تم استخدام التحليل الإحصائي كأداة رئيسية لفهم وتفسير البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الحديثة. وقد مر التحليل بعدة مراحل منهجية على النحو التالي:

#### ١. التحليل الإحصائي الوصفي: (Descriptive Statistics)

تم حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وذلك لتوصيف خصائص العينة وتحديد الاتجاهات العامة لإجابات المبحوثين على محاور الاستبيان.

#### ٢. تحليل صدق وثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبيان، تم حساب معامل كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الاستبيان، حيث تجاوزت جميع القيم الحد المقبول (٠.٧٠)، مما يشير إلى مستوى جيد من الاتساق الداخلي. أما الصدق الظاهري والمحتوى فقد تم التأكد منه من خلال عرض الأداة على مجموعة من المحكمين المختصين.

#### ٣. اختبارات الارتباط والانحدار : في حال وجود فرضيات تتعلق بالعلاقات بين المتغيرات، تم

تطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) ، وكذلك تحليل الانحدار البسيط

أو المتعدد لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة.

### 3.8. الخاتمة:

في ختام هذا الفصل، تم استعراض المنهجية العلمية التي بُنيت عليها الدراسة، بدءًا من تحديد مجتمع البحث والعينة المستخدمة، مرورًا بطريقة جمع البيانات عبر أداة الاستبيان، ووصولًا إلى الإجراءات

الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، تم اختيار العينة وفق أسس علمية دقيقة لضمان تمثيل المجتمع المستهدف، وتم تصميم الاستبيان وفق معايير الصدق والثبات، بما يعكس دقة الأداة وملاءمتها لأهداف البحث.

كما تم توظيف عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية باستخدام برنامج SPSS بهدف تحليل البيانات بشكل موضوعي واستنباط النتائج بطريقة منهجية، وقد وفرت هذه الإجراءات إطاراً علمياً رصيناً لتحليل النتائج ومناقشتها في الفصول اللاحقة، بما يعزز من موثوقية البحث وقدرته على المساهمة في تطوير المعرفة العلمية ضمن مجال الدراسة.

## الاستبيان

عزيزي المشارك،

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في عمليات التحصيل على الأداء المالي في شركة إمكان للتمويل.

يُرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ولن تُستخدم لأي أغراض أخرى.  
تُقاس الفقرات وفق مقياس خماسي من نوع ليكرت كما يلي:

| الرمز | درجة الموافقة |
|-------|---------------|
| 5     | أوافق بشدة    |
| 4     | أوافق         |
| 3     | محايد         |
| 2     | لا أوافق      |
| 1     | لا أوافق بشدة |

أولاً: البيانات الديموغرافية

يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٢. العمر: ☐ أقل من ٢٥ ☐ ٢٥-٣٤ ☐ ٣٥-٤٤ ☐ ٤٥ فأكثر

٣. المؤهل العلمي: ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى

٤. سنوات الخبرة: ☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣-٦ سنوات ☐ أكثر من ٦ سنوات

٥. القسم الوظيفي: ☐ التحصيل ☐ المالية ☐ تقنية المعلومات ☐ أخرى (اذكرها) \_\_\_\_\_

٦. المستوى الوظيفي: ☐ موظف ☐ مشرف ☐ مدير ☐ إداري تنفيذي

## ثانيًا: محاور الاستبيان

### المحور الأول: أتمتة الإجراءات

| م | الفقرة                                                         | أوافق بشدة               | أوافق                    | محايد                    | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|---|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | تعتمد الشركة على أنظمة رقمية مؤتمتة لتنفيذ عمليات التحصيل.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | أتمتة إجراءات التحصيل ساهمت في تسريع معالجة المعاملات.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | الاعتماد على الأنظمة الآلية قلل من الأخطاء البشرية في التحصيل. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | النظام المؤتمت يتيح تتبع حالة السداد لحظة بلحظة.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الثاني: استخدام نظم إدارة التحصيل الذكية

| م | الفقرة                                                            | أوافق بشدة               | أوافق                    | محايد                    | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|---|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | تستخدم الشركة أنظمة ذكية لإدارة ومتابعة عمليات التحصيل.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | توفر نظم التحصيل الذكية تقارير فورية تسهم في اتخاذ القرار المالي. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | تساعد الأنظمة الذكية في تحديد العملاء المتأخرين                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |                          |                          |                          |                          |                          |                                                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|
|  |                          |                          |                          |                          | بالسداد تلقائيًا.        |                                                        |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 تسهم نظم إدارة التحصيل الذكية في رفع كفاءة العاملين. |

### المحور الثالث: الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة

| م | الفقرة                                                            | أوافق بشدة               | أوافق                    | محايد                    | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|---|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | يوجد ربط إلكتروني فعال بين نظام الشركة والبنوك المحلية.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية يسهم في تسهيل عمليات التحصيل. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | يتيح الربط الإلكتروني تحديث بيانات العملاء بشكل لحظي.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | التكامل الإلكتروني يقلل من ازدواجية البيانات والأخطاء.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الرابع: توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالسداد

| م | الفقرة                                                               | أوافق بشدة               | أوافق                    | محايد                    | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|---|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | تستخدم الشركة تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء في السداد. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | تسهم خوارزميات التنبؤ في تحديد العملاء الأكثر التزامًا بالسداد.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في وضع خطط استباقية لتحسين التحصيل.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | تطبيق الذكاء الاصطناعي في التحصيل خفّض من معدلات التعثر المالي.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### المحور الخامس: الأداء المالي

| م | الفقرة                                                              | أوافق بشدة               | أوافق                    | محايد                    | لا أوافق                 | لا أوافق بشدة            |
|---|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | أسهم التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة التدفقات النقدية داخل الشركة. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | ساعد استخدام الأنظمة الرقمية على تقليل الديون المعدومة والمتعثرة.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | أدى تطوير نظم التحصيل الرقمية إلى تحسين نسبة التحصيل من العملاء.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | انعكس التحول الرقمي إيجابيًا على ربحية الشركة العامة.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | ساهمت التقنيات الرقمية في تحسين سرعة دوران                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                     |    |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|
|                          |                          |                          |                          |                          | النقد والسيولة.                                                     |    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أتاح التحول الرقمي خفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بعمليات التحصيل. | 6  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ساعدت نظم التحصيل الرقمية في تعزيز دقة التقارير المالية والمحاسبية. | 7  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أدت أتمتة التحصيل إلى تحسين كفاءة التخطيط المالي على المدى القصير.  | 8  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات مالية أكثر فعالية.    | 9  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ساعد التحول الرقمي في تعزيز الاستقرار المالي للشركة وتقليل المخاطر. | 10 |

## قائمة المراجع:

- الأمين، ماهر عياش، عبدالحليم، مريم مصطفى، و الشمالي، أحمد. (٢٠٢٣). أثر رأس المال الفكري في الأداء المالي: دراسة مسحية على المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج٤٥، ع٦، ٣٧٩ - ٣٩٧.
- بن هكو، فاطمة الزهراء، و بن عطا الله، عائشة. (٢٠٢٢). دور حوكمة المؤسسات في تحسين الأداء المالي: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز الأغواط. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مج٦، ع٢، ١٢٦ - ١٣٧.
- حافظ، محمد محمد السيد. (٢٠٢١). التحول الرقمي وصناعة التأمين: التسويق الإلكتروني لخدمات التأمين. إدارة الاعمال، ع١٧٢، ٤٢ - ٤٥.
- دغوش، العطرة. (٢٠٢٣). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج١٦، ع١، ٣٠ - ٤٨.
- زابي، صالح، و بعبطيش، شعبان. (٢٠٢١). دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج٦، ع١٤٤، ١٦٤ - ١٦٤.
- سعدالله، محمد عابدين عوض، و الجارحي، فريد محرم فريد إبراهيم. (٢٠٢٤). التحول الرقمي وتأثيره في تعزيز القدرات التنافسية: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج١٥، ع١، ٦١٩ - ٦٥٠.

- سكندري، فاطمة زهراء، و بن يحيى، عبدالقادر علي. (٢٠٢٣). أثر الخطر المالي على الأداء المالي: دراسة قياسية على بعض المؤسسات العربية. مجلة التنمية الاقتصادية، مج ٨، ع ٢٤ ، ١٨ - ٣٣.
- شحادة، مها خليل يوسف. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وريادة الأعمال الرقمية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٦٢ ، ٣٧ - ٦١.
- شحادة، مها خليل يوسف. (٢٠٢٢). تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية: بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الأردنية. مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي، مج ٢، ع ١ ، ٥٣ - ١٠٦.
- الشرفاء، محمد فايز عبدالمعطي، و أبو معمر، فارس محمود محمد. (٢٠٢١). واقع التخطيط المالي وأثره على الأداء المالي: دراسة حالة المدراء الماليون للجمعيات الخيرية العاملة بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- عبدالسميع، إيمان عز الدين، عزت، فرج عبدالعزيز، و الشيمي، محمد أحمد عبدالعظيم. (٢٠٢٣). دور الحوكمة المصرفية في تحقيق التحول الرقمي: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع ٤ ، ١٥١ - ١٨٢.
- الفاضلي، عبدالله رجب، و العكاشي، عبدالباسط محمد عبدالسلام. (٢٠٢٢). أثر الشمول المالي على الأداء المالي للمصارف التجارية: دليل تجريبي من المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، ع ١٠ ، ٤٨١ - ٥٠٥.
- فرحي، زكرياء، و ملاح، وئام. (٢٠٢٣). دور التحول الرقمي في تطبيق استراتيجية التوقع في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري "BNA". مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مج ١٠، ع ١ ، ٣٦١ - ٣٧٩.

- القطان، محمد رزق محمد السعيد، الكرداوي، مصطفى محمد أحمد، و الحريري، بسمة محمد إدريس. (٢٠٢٣). دور التحول الرقمي في تحقيق الابتكارات التنظيمية: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي المصري. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع ٤٤ ، ٤٦ - ٩٥.
- كامل، شيماء فهمي محمد، عواد، عمرو محمد أحمد، و أحمد، نجلاء حسن جمعة. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على الأداء السياقي: دراسة مقارنة بين البنوك التجارية العامة والخاصة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٤ ، ع ٣ ، ٥٠ - ٦٢.
- ياس، مصطفى نزار، و علي، عروبة رشيد. (٢٠٢٢). مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية "متغيرا تفاعليا": دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي ٢٠١٥-٢٠٢٠. العلوم الاقتصادية، مج ١٧ ، ع ٦٧ ، ١٧٩ - ١٩٦.

- Al-Naimi, F. A., Swiety, I. A., & Syed, A. M. (2023). The Impact of Digital Transformation on the Financial Performance of Jordan Media Institute (Alrai) (pp. 800–810). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-39158-3\\_74](https://doi.org/10.1007/978-3-031-39158-3_74)
- Chen, Y., & Zhang, Y. (2024). The impact of digital transformation on firm's financial performance: evidence from China. *Industrial Management & Data Systems*, 124(5), 2021–2041.
- Chen, Y., & Zhang, Y. (2024). The impact of digital transformation on firm's financial performance: evidence from China. *Industrial*

*Management & Data Systems*, 124(5), 2021–2041.

<https://doi.org/10.1108/imds-07-2023-0507>

- Herath, H. M. W. T., & Gamlath, M. (2025). Impact of digital transformation on financial performance of licensed commercial banks in Sri Lanka pre and post COVID–19 pandemic. *Sri Lanka Journal of Social Sciences*, 47(02), 145–163.  
<https://doi.org/10.4038/sljss.v47i02.9019>
- Jardak, M. K., & Ben Hamad, S. (2022). The effect of digital transformation on firm performance: evidence from Swedish listed companies. *The Journal of Risk Finance*, 23(4), 329–348.
- Liu, J., Zhou, K., Zhang, Y., & Tang, F. (2023). The effect of financial digital transformation on financial performance: the intermediary effect of information symmetry and operating costs. *Sustainability*, 15(6), 5059..  
<https://doi.org/10.3390/su15065059>
- Nguyen, K. H. (2024). Impacts of digital transformation on financial performance: evidence from vietnam. *Finansovo–Kreditna Diāl'nist': Problemi Teorïi Ta Praktiki*, 5(58), 175–184.  
<https://doi.org/10.55643/fcaptp.5.58.2024.4501>
- Rammal, B. H., Alkhaleefah, S. M., & Zaiter, R. K. (2023). THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON FINANCIAL

REPORTING AND FINANCIAL PERFORMANCE IN THE PUBLIC  
SECTOR: A FIELD STUDY IN THE GENERAL COMMISSION FOR  
CUSTOMS IN IRAQ. *Russian Law Journal*, 11(5), 14–32.

- Yang, L. C., & Ming, C. W. (2024). Digital transformation and its effects on the financial performance of Malaysian SMEs. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 3(08), 21–32..  
<https://doi.org/10.56982/dream.v3i08.263>
- Zhang, K. (2025). Impact of Digital Transformation on Business Performance. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 144(1), 140–151. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/2024.ga19100>